

УДК 640.41:330.12/332.1

ТЕОРЕТИЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

С.В. Сидорук, Н.Є. Циганюк*Луцький національний технічний університет, sidoruk_svitlana@ukr.net*

Серед великої кількості потреб людини і населення виділяється група різноманітних запитів, реалізація яких пов'язана зі спеціальною організацією обслуговування споживачів, які перебувають поза місцем постійного проживання, і визначених умов їх задоволення, пов'язаних не лише ночівлею і специфічними регіональними особливими регіону. Наявність цих потреб спонукає людину користуватися готельними послугами, а готельні заклади – створювати спеціальні умови для цього.

Готельна послуга характеризує спеціальну організацію обслуговування споживачів, засновану на такому принципі як: готельна послуга шукає потенційного споживача. Метою дотримання цього принципу є повне задоволення різноманітних потреб споживачів за відповідну плату. Саме на знанні інтересів і потреб споживачів готельних послуг розвивається готельний бізнес, проектується і реалізуються операції на ринку. В забезпеченні готельної діяльності суб'єктів регіонального ринку готельних послуг важливим елементом виступає готель – місце, призначене для перебування чи проживання, а також реалізації готельних послуг. Це найважливіший елемент ринку готельних послуг, навколо якого здійснюються ринкові відносини.

Для визначення змісту регіонального ринку готельних послуг оцінімо детальніше різні підходи авторів до характеристики поняття «готельна послуга», аналіз яких дасть можливість сформулювати властивості готельних послуг, а тим самим розкрити елементи змісту ринку.

Так, Мунін Г. Б., Змішов А. О., Роглев Х. Й. [1, с. 252] наголошують на тому, що мешканець готелю (споживач) виступає об'єктом надання готельної послуги та (або) безпосередньо бере участь у процесі її здійснення, тобто автори роблять акцент на процесі «взаємодії» готельного комплексу та клієнта.

У свою чергу Єфімова О. П., Єфімова Н. А. [2, с. 7] зосереджують увагу на широкому спектрі діяльності підприємств сфери індустрії гостинності, зауважуючи нематеріальний характер готельної послуги, який супроводжується виробництвом товарів, що характеризують матеріальну її частину або «супутніми» проживанню товарами та послугами.

Чорненко Н. В. [3, с. 72] визначає готельну послугу як дію або операцію. Необхідно зауважити, що таке розуміння послуги має базуватися на основі створюваної цінності готельного продукту. Ці дії можуть бути інструментом для виробництва цінності і можуть створити цінність. Проте, по суті, вони не є самостійною цінністю.

Балченко З. А. та інші визначають економічний зміст послуги готельного господарства як надання приміщення для проживання [4, с. 10], а Король С. Я., автор ґрунтовних досліджень у галузі готельного бізнесу, вважає надання готельної послуги готельним продуктом [6, с. 18]. Проте, інший зміст готельної послуги визначає Опанащук Ю. Я., розуміючи під нею як продукт готельної індустрії, що виступає особливим об'єктом діяльності підприємства готельного господарства щодо задоволення особистих потреб споживачів [5]. Однак, автор вона не враховує, що готельна послуга має задовольняти не лише індивідуальні потреби, а й суспільні.

На основі теоретичного аналізу різних підходів авторів до трактування поняття «готельна послуга», виділимо їх сутнісну характеристику:

- нематеріальний характер готельної послуги;
- результат взаємодії готельного комплексу та клієнта;
- продукт готельної індустрії;
- дії, які можуть бути інструментом для виробництва цінності;
- об'єкт підприємницької діяльності;
- діяльність підприємств з надання місця для короткострокового проживання.

Отже, як бачимо, більшість авторів вважають готельну послугу складною за обсягом, до складу якої входить: надання готельного номера для тимчасового проживання та комплекс різноманітних супутніх та додаткових послуг, що об'єднані в одну ціль – задоволення потреб та бажань споживачів. Враховуючи вище розглянуті підходи до визначення сутнісної характеристики готельних послуг, вважаємо за доцільне сформулювати характеристики, що відображають зміст готельних по-

слуг регіону та врахування особливостей вибору споживачами місця для тимчасового проживання (рисунок).

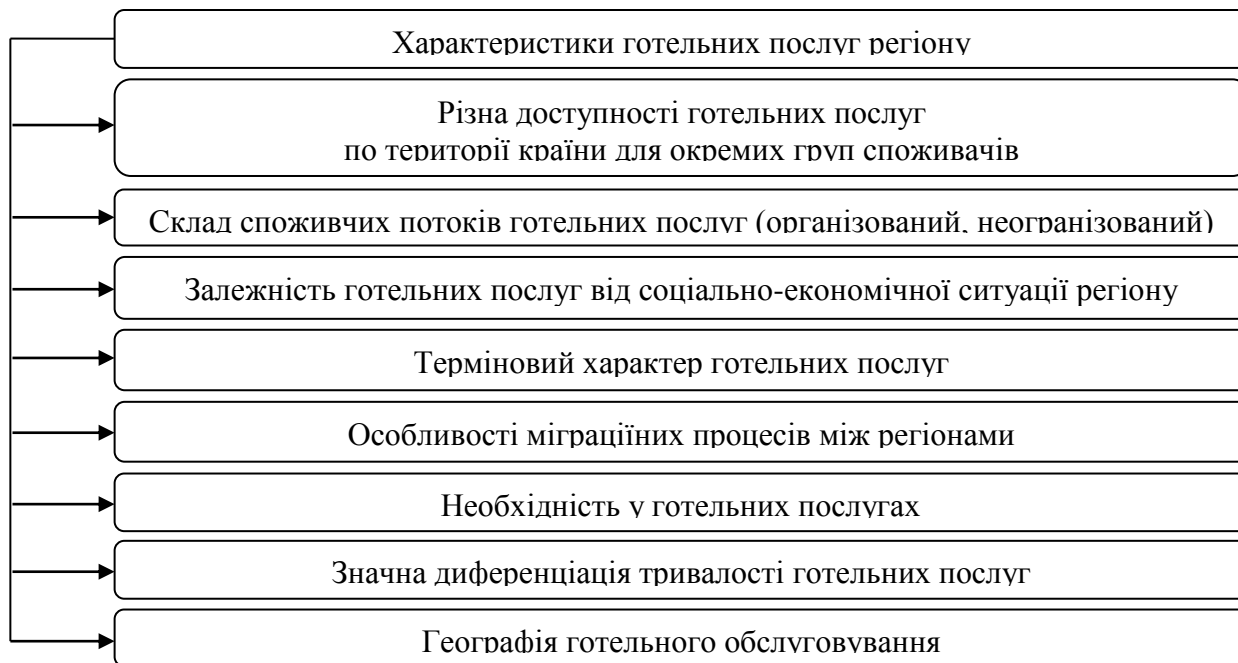


Рисунок – Характеристики готельних послуг регіону

Список використаної літератури:

1. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібн. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К., 2002. – 350 с.
2. Лук'янова, Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг / Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч; під ред. В. К Федорченка. – К., 2001. – 236 с.
3. Апопій, В. В. Організація і технологія надання послуг: Навч. посібн. / І. І. Олексин, Н. О. Шутовський, Т. В. Фугало / За ред. В. В. Апопій. – К.: «Академія», 2006. – 312с.
4. Фактори і механізми забезпечення конкурентоспроможності регіону: наукова доповідь / Наук. ред.: д.е.н. П. Ю. Беленський. – Львів: Інститут регіональних досліджень НАН України, 2005. – 145с.
5. Осипов, А. К. Економіка регіона: механізм комплексного розвитку / А. К. Осипов. – Екатеринбург: УрО РАН, Інститут економіки, 1996. – 234 с.
6. Євдокименко, В. К. Регіональна політика розвитку туризму (Методологія формування. Механізм реалізації) / В. К. Євдокименко. – Чернівці: Прут, 1996. – 288 с.